

Proc. n.º 2523/2025 TAC Porto

SENTENÇA

Demandante: M, residente na rua, Porto;

Demandado: P, S.A., pessoa coletiva registada sob o NIPC e com sede social no, Maia.

1. Relatório

1.1. A demandante M, residente na rua de, Porto, apresentou no CICAP reclamação contra P, S.A., pessoa coletiva registada sob o NIPC e com sede social no ..., Maia, pedindo a condenação da demandada no reconhecimento da sua responsabilidade na ocorrência de danos do LCD cover e top cover de um computador pessoal que lhe foi entregue para reparação. Ademais peticionou que a demandada fosse condenada à entrega de uma garantia, por escrito ou em qualquer suporte duradouro, no sentido de assegurar o gozo dos direitos previstos no regime legal aplicável, e bem assim que fosse a mesma parte condenada ao pagamento de 600 euros, a título de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, acrescidos de juros desde a citação até ao efetivo pagamento.

Na reclamação inicial da demandante, a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, é alegado que, em 1 de setembro de 2025, se dirigiu a estabelecimento da demandada a fim de acionar a garantia de um computador portátil por si adquirido em 1 de outubro de 2022, em virtude de anomalia na bateria. Na sequência, foi aberto processo de reparação, tendo sido registado que o equipamento se encontrava em estado novo, sem quaisquer danos visíveis, à exceção da referida anomalia.

Posteriormente, e sem contacto prévio, a demandante foi informada da existência de um orçamento de cerca de 200 euros para a reparação, o qual recusou expressamente, solicitando a devolução do equipamento sem qualquer intervenção.

Não obstante tal recusa, a demandada não procedeu à imediata restituição, vindo o equipamento a ser entregue apenas em 10 de outubro de 2025, momento em que a consumidora constatou que haviam sido efetuadas diversas intervenções não autorizadas, designadamente a substituição de componentes e a formatação do dispositivo, com

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

consequente apagamento integral e irreversível dos dados armazenados, de natureza pessoal e profissional.

Alega a demandante que tais intervenções ocorreram sem o seu consentimento e contra instruções expressas, sendo ainda que os danos materiais no equipamento terão ocorrido enquanto o mesmo se encontrava sob custódia da demandada ou de terceiros por esta encarregados, sendo-lhe imputável a respetiva responsabilidade. Sustenta igualmente que o apagamento de dados nunca lhe foi comunicado nem autorizado, impedindo-a de salvaguardar os seus ficheiros.

Em consequência da atuação da demandada, afirma ter sofrido prejuízos patrimoniais e não patrimoniais, decorrentes da perda de dados irreversíveis, dos transtornos causados na sua atividade profissional e do abalo emocional sofrido. Refere ainda ter apresentado reclamação prévia, sem qualquer resposta ou solução por parte da demandada.

Termina pedindo a condenação da demandada no reconhecimento da responsabilidade pelos danos causados no equipamento durante o processo de reparação, na atribuição de garantia relativamente aos componentes intervencionados e no pagamento de indemnização não inferior a 600 euros, acrescida de juros de mora legais, desde a citação até efetivo e integral pagamento.

1.2. Citada, a demandada apresentou contestação a qual aqui se dá por integralmente reproduzida, pugnando pela improcedência do pedido e alegando para tanto que não lhe pode ser assacada qualquer responsabilidade pela alegada perda de dados do equipamento da Reclamante.

Alega que o equipamento foi entregue pela demandante para efeitos de reparação, tendo sido celebrado o correspondente contrato de prestação de serviços, no âmbito do qual é frequente e, em muitos casos, necessário proceder à formatação dos dispositivos, circunstância que implica risco de perda de dados.

Sustenta ainda que tal risco é inerente à própria natureza das intervenções técnicas realizadas e não é passível de previsão antecipada, na medida em que as operações de diagnóstico e reparação podem exigir procedimentos que afetam o conteúdo armazenado no equipamento.

Refere igualmente que os clientes são expressamente informados dessa possibilidade aquando da abertura do processo de reparação, através das condições gerais que lhes são comunicadas e aceites, constando das mesmas a advertência de que a reparação pode implicar

o apagamento de dados e a necessidade de realização prévia de cópias de segurança por parte do cliente.

Nessa conformidade, defende que qualquer eventual perda de dados decorre de um risco assumido no âmbito do procedimento normal de reparação e que foi previamente comunicado à demandante, motivo pelo qual não lhe pode ser imputada responsabilidade.

Por outro lado, a demandada impugna o montante indemnizatório peticionado, qualificando-o como manifestamente excessivo e desproporcional, sustentando que a demandante não logrou demonstrar a efetiva existência, valor ou relevância dos dados alegadamente perdidos. Conclui, assim, requerendo que a presente ação seja julgada improcedente, por não provada, com a consequente absolvição da Reclamada de todos os pedidos formulados.

*

A parte demandante requereu a modificação da petição inicial, nos termos e para efeitos do art.º 33.º n.º 3 da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro, nomeadamente concretizando a alegação quanto aos danos peticionados cujo ressarcimento passa assim a consistir em danos não patrimoniais no montante de 300 euros (trezentos euros) e danos patrimoniais igualmente no montante de 300 euros (trezentos euros).

Estes últimos resultam, designadamente, do tempo despendido pela demandante na recuperação dos dados, bem como das diligências relacionadas com a resolução do presente litígio, incluindo os avisos e encargos com honorários que a mesma terá de suportar no âmbito destes autos.

Por apresentada nos termos legais foi proferido despacho de admissão do requerimento que completou/modificou a petição inicial.

Notificada, a demandada não se pronunciou no prazo consignado para o efeito.

*

Nos termos do art.º 297.º n.º 1 do Código de Processo Civil, fixa-se o valor da causa em 600 euros.

*

Tratando-se de arbitragem necessária, nos termos do art.º 14.º n.º 2 da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto, é este tribunal competente para julgar e decidir o litígio

*

Não existem nulidades, exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito e de que cumpra conhecer.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

*

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio consiste em determinar se mediante os factos em litígio a demandada pode ser responsabilizada pela ocorrência de danos do LCD cover e top cover de um computador pessoal que lhe foi entregue para reparação, se esta pode ser condenada à entrega de uma garantia, por escrito ou em qualquer suporte duradouro, no sentido de assegurar o gozo dos direitos previstos no regime legal aplicável e bem assim se, perante o apagamento de dados, esta pode condenada ao pagamento de indemnização no montante 600 euros, sendo 300 euros a título de indemnização por danos patrimoniais e 300 euros a título de danos não patrimoniais, acrescidos de juros desde a citação até ao efetivo pagamento.

*

3. Questões a resolver

Tendo em consideração o objeto do litígio e o pedido do demandante, verificam-se as seguintes questões a resolver: a questão da aplicabilidade do regime jurídico da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, constante no DecretoLei n.º 84/2021 de 18 outubro e da Lei n.º 24/96 de 31 de julho; a aferição da falta de conformidade do objeto mediato do contrato em litígio e a aferição da existência de intervenções não autorizadas no mesmo; a verificação dos pressupostos para a entrega da garantia por escrito e bem assim a verificação dos pressupostos da condenação da demandada na indemnização peticionada, a título de danos patrimoniais e não patrimoniais, e a verificação dos pressupostos da condenação em juros.

*

4. Fundamentação

4.1. Dos Factos

4.1.1. Factos Provados

Com interesse para a decisão julgo provados os seguintes factos:

1. A Demandada tem por objeto, entre outros, o comércio de bens elétricos e eletrónicos;
2. No dia 1 de outubro de 2022 a demandante adquiriu à demandada um computador portátil HP PAV 15-EG0017NP, em estado novo;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

3. A demandada destinou o bem a uso misto predominantemente pessoal;
4. No dia 01 de setembro de 2025, a demandante entregou o referido equipamento numa loja da demandada, com vista à verificação de anomalia relacionada com a bateria;
5. A anomalia verificada consubstanciava-se no facto da bateria não ficar segura ao equipamento sem que o respetivo carregador estivesse acoplado ao mesmo, mais tendo sido detetado um aviso para substituição daquele acumulador de energia;
6. Na mesma data, foi aberto processo de reparação com o n.º WO-33705651, sendo que o bem ainda se encontrava dentro do período de garantia;
7. À data da entrega, foi registado que o equipamento se encontrava em bom estado geral, não apresentando danos aparentes, com exceção de sinais de uso e do problema reportado;
8. Face à desconformidade denunciada a demandante não foi informada de que a intervenção na bateria implicasse intervenção nos programas e dados fixados no disco do computador;
9. No âmbito do processo de reparação, a demandante foi informada de que o equipamento seria sujeito a análise técnica;
10. Posteriormente, no dia 20 de setembro de 2025 a demandante dirigiu-se à loja da demandada onde foi informada que o tinha sido elaborado um orçamento para reparação, fora de garantia, no valor aproximado de 200 euros;
11. Para além da anomalia reportada na bateria os serviços de manutenção da demandada procederam à substituição do “cover LCD, base e top cover com teclado” e bem assim o respetivo LCD;
12. A demandante recusou expressamente o referido orçamento e a reparação, solicitando a devolução do equipamento sem reparação;
13. Apesar dessa recusa, o equipamento não foi imediatamente devolvido à demandante;
14. O equipamento foi posteriormente restituído à demandante em 10 de outubro de 2025;
15. Aquando da devolução, o equipamento apresentava evidências de ter sido realizada a intervenção técnica, incluindo substituição de componentes;
16. O equipamento foi entregue à demandante com o sistema formatado e sem os dados que o mesmo anteriormente armazenados;

17. A intervenção técnica e a formatação implicaram eliminação dos ficheiros existentes no equipamento, incluindo programas, fotografias e vídeos pessoais de viagens e eventos familiares;
18. Os procedimentos de reparação em equipamentos informáticos podem implicar risco de perda de dados e eventual formatação de equipamentos;
19. A demandada dispõe de condições gerais de reparação, que foram entregues à demandante, as quais alertam para o risco de apagamento de dados e recomendam a realização de cópia de segurança pelos clientes;
20. Na declaração de fecho de reparação, entregue à demandante pela demandada consta a seguinte informação:

Informação legal: nos termos do disposto no artigo 18.º, n.º 4 do Decreto-Lei 84/2021, se o seu produto for adquirido após 1 de janeiro de 2022, inclusive, em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações.

21. A perda dos ficheiros informáticos provocou na demandante um sentimento de perda, tristeza, revolta e nervosismo.

4.1.2. Factos não provados

Para além daqueles factos prejudicados pela factualidade dada como provada julgo como não provados os seguintes factos:

1. Que a intervenção realizada no computador da demandante implicasse necessariamente a formatação do disco e o consequente apagamento dos dados e ficheiros que ali se encontravam fixados;
2. Que qualquer intervenção em qualquer equipamento acarrete um risco de perda de informações e dados, sob pena de a própria qualidade do serviço ser posta em causa;
3. Que seja impossível à demandada prever, de antemão e antes de iniciado o procedimento de reparação, se tal formatação vai ou não ser necessária;
4. Que os testes e verificações técnicas feitas ao equipamento implicassem sempre um risco de perda de dados;
5. Que a perda de dados tivesse decorrido do processo habitual e normal de reparação do qual os clientes são previamente avisados;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

6. Que a perda de dados tenha determinado prejuízos patrimoniais concretos em montante determinado ou determinável.

*

4.2. Fundamentação da matéria de facto

Nos termos do art.º 607.º n.º 5 do código de Processo Civil, a factualidade dada como provada resultou da livre e prudente convicção do julgador, edificada através da apreciação crítica da prova produzida, à luz das normas e princípios jurídicos aplicáveis, devidamente cotejadas pelas regras da experiência comum, tendo em conta “in casu”, os factos admitidos por acordo na petição inicial e na contestação, as declarações da demandante, o depoimento da testemunha ouvida em audiência, as presunções legais aplicáveis, a demais prova documental e bem assim os factos notórios, os instrumentais e os que constituem complemento e concretização das alegações das partes, que resultaram da instrução e discussão da causa.

A factualidade dada como não provada resultou da ausência ou insuficiência de prova a produzir pela parte a tal onerada.

*

4.3. Fundamentação da matéria de direito

Tendo em conta as questões a resolver supra enunciadas cumpre-nos agora enquadrar a factualidade dada como provada à matéria de direito.

O regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, consta no Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Diretivas (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 e revogou o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008 de 21 de maio n.º 1999/44/CE, de 25 de maio, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Nos termos do art.º 3.º n.º 1 al.ª a) e b) e art.º 53.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, este regime é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores e aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, como é o caso da presente demanda.

Prosseguindo:

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Nos termos do art.º 8.º n.º 1 al.ª a) da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na sua redação atual (Lei da Defesa do Consumidor), o fornecedor de bens ou serviços deve informar de forma clara, objetiva e adequada, as características principais dos serviços, onde obviamente se inclui, no caso de serviços de reparação de equipamentos informáticos, quaisquer intervenções de onde resulte a necessidade de efetuar procedimentos que impliquem apagamento de dados ou ficheiros.

Conforme estatuído no art.º 8.º n.º 1 al.ª a) da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na sua redação atual a violação do dever de informar implica a responsabilização do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelos danos que causar ao consumidor.

Quanto ao direito à reparação de danos encontra-se consignado no art.º 12.º da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na sua redação atual, que:

“Artigo 12.º

Direito à reparação de danos

- 1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.
- 2 - O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.”

Relativamente à responsabilidade contratual dispõe o art.º 798.º do Código Civil que “O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, estabelecendo-se assim um princípio geral semelhante ao regime da responsabilidade extracontratual cujos pressupostos são: o facto ilícito, consistente no incumprimento contratual, a culpa, o dano e o nexo de causalidade entre este e a conduta.

Considerando a regra geral consignada no art.º 342.º n.º 1 do Código Civil, o ónus da prova quanto ao incumprimento contratual, como pressuposto do direito de indemnização, recai sobre aquele que invoca o direito.

No que concerne ao pressuposto atinente ao facto ilícito este deriva da violação do princípio da liberdade e autodeterminação contratual e do princípio da boa-fé na execução contratual (cfr art.º 762.º n.º 2 do Código Civil), o qual impõe a observação de deveres laterais de informação, cuidado e proteção, por forma a evitar danos à integridade e ao património dos consumidores. Ademais verifica-se violado o direito do consumidor à informação quanto às

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

características principais dos serviços prestados (cfr. art.º 8.º n.º 1 al.ª a) da Lei n.º 24/96 de 31 de julho, na sua redação atual).

Em concreto verifica-se que, perante um serviço de reparação que contedia com a substituição de uma bateria, a demandada acabou por realizar operações não autorizadas e bem assim apagou dados e ficheiros que se encontravam fixados no computador da demandante. Note-se que a bateria se trata de um componente externo do computador, podendo o mesmo funcionar perfeitamente sem este, desde que ligado à eletricidade, tal como vinha sucedendo antes do pedido de reparação em garantia.

Por outro lado, provou-se que para além da substituição da bateria a demandada efetuou outras operações de reparação, que tinham sido alvo de um orçamento, mas que foram expressamente recusadas pela demandante.

Ora, não obstante tal recusa, a demandada ainda assim prosseguiu na reparação não autorizada, tendo inclusivamente formatado também o referido computador, não tendo alegado qual a necessidade objetiva dessa operação seja no âmbito dos serviços que lhe foram solicitados (substituição de bateria) seja no âmbito dos serviços que foram efetivamente prestados.

Acresce que a menção genérica à necessidade eventual dos consumidores efetuarem cópias de dados e ficheiros, constante num documento mais ou menos extenso e entregue ao consumidor por ocasião da entrega do bem para reparação, nunca poderia desonerar a demandada em informar convenientemente a demandante da necessidade concreta de efetuar a formatação do computador e eventualmente dar-lhe a oportunidade de efetuar as cópias de segurança que tivesse por conveniente. E esta obrigação é tanto mais premente se forem realizadas operações de reparação não previamente autorizadas pela proprietária do bem.

No que concerne ao pressuposto da culpa, por nos encontrarmos no âmbito da responsabilidade contratual esta é presumida, nos termos do art.º 799.º n.º1 do Código Civil, não tendo sido, por qualquer forma, ilidida.

Quanto aos danos não patrimoniais:

A demandante veio peticionar a condenação da demandada ao pagamento do montante de 300 euros a título de danos não patrimoniais tendo resultado provado que a perda dos ficheiros informáticos, resultantes da atuação ilícita da demandada, causou na demandante nesta um sentimento de perda, tristeza, revolta e nervosismo.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Tem sido dominante a posição doutrinal e jurisprudencial, no sentido de que no domínio da responsabilidade contratual são indemnizáveis os danos não patrimoniais que mereçam a tutela do direito, nos termos do art.º 496.º do Código Civil, conjugado com o citado art.º 12.º da Lei da Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação.

Quanto à definição de danos patrimoniais, pronunciou-se o Supremo tribunal de Justiça (acórdão de 15/04/2009, proc.º 08P3704, relator Raúl Borges) no sentido de que: “Danos não patrimoniais são os insusceptíveis de avaliação pecuniária ou medida monetária, porque atingem bens, como a vida, a saúde, a integridade física, a perfeição física, a liberdade, a honra, o bom nome, a reputação, a beleza, dos quais resulta o inerente sofrimento físico e psíquico, o desgosto pela perda, a angústia por ter de viver com uma deformidade ou deficiência, os vexames, a perda de prestígio ou reputação, tudo constituindo prejuízos que não se integram no património do lesado, apenas podendo ser compensados com a obrigação pecuniária imposta ao agente, sendo mais uma satisfação do que uma indemnização, assumindo o seu ressarcimento uma função essencialmente compensatória, embora sob a envolvimento de uma certa vertente sancionatória ou de pena privada.”.

Não se incluem obviamente nestes danos os meros incómodos ou outros danos mínimos que, pela sua irrelevância, não mereçam a tutela do direito.

No caso vertente, ponderando a prova produzida, cotejada com as regras da experiência comum, verificamos que tais danos, originados pela perda de fotografias e vídeos da vida privada da demandada, assim como outros ficheiros, são suficientemente relevantes para que sejam indemnizáveis, nos termos legais aplicáveis, devendo ser fixados equitativamente pelo tribunal, nos termos do art.º 496.º, n.º 4 do Código Civil., não sendo aqui equacionada a limitação da indemnização, conforme o disposto do art.º 494.º do Código Civil, por falta de justificação atendível, baseada na situação económica das partes, na culpa da demandada ou de outras circunstâncias.

Nestes termos, ponderando considera este tribunal, ser adequada que a fixação dos danos não patrimoniais, atualizados à presente data, no montante de 150 euros.

Os danos não patrimoniais em questão encontram-se em relação de causalidade com a atuação da demandada.

Quanto aos danos patrimoniais:

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

A demandante peticionou ainda a condenação da demandada no pagamento de 300 euros a título de danos patrimoniais assentes no tempo despendido na recuperação dos dados, bem como das diligências relacionadas com a resolução do presente litígio, incluindo os avisos e encargos com honorários que a mesma terá de suportar no âmbito destes auto.

Sem embargo da factualidade dada como provada não resulta a prova relativa a qualquer dano patrimonial causado à demandada, inexistindo qualquer prova relativa, por exemplo, à aquisição de novos programas informáticos adquiridos em substituição dos danificados, assim como a quantificação de qualquer tempo despendido ou serviço contratado para a recuperação de dados passíveis de serem restaurados.

No que concerne aos alegados danos que contendem com os honorários de advogado e consequentes despesas verifica-se da factualidade dada como provada e não provada que não foi feita prova quanto ao efetivo incurso pela demandante nessas despesas.

Não obstante e sem prejuízo do que se demonstrou acima importa ainda concluir que ainda que demonstrados ou demonstráveis, estes alegados danos não iriam ultrapassar o derradeiro pressuposto do nexo de causalidade.

Entre nós, o art.º 563.º do Código Civil, sob a epígrafe “Nexo de Causalidade, estipula que “A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sorrido se não fosse a lesão.”.

O nexo de causalidade pode ser entendido de acordo com duas formulações, a positiva, mais restrita, no sentido de que o facto só será causa do dano caso se possa prever este como consequência natural ou efeito provável daquele.

Já a formulação negativa, sufragada pela jurisprudência e doutrina mais autorizada, entende que o facto apenas deixa de ser causa adequada do dano quando para a sua produção em concreto tiverem decisivamente contribuído circunstâncias anormais, extraordinárias ou anómalas.

Ademais, e na senda do que foi lapidado, entre outras, na sentença deste CICAP de 20 de agosto de 2018, proferida no processo n.º 121/2018, relator: Paulo Duarte, “os transtornos, incomodidades e eventuais despesas ligadas ao próprio litígio e à atividade extraprocessual em que se concretiza a sua constituição, desenvolvimento e resolução não estão em relação de causalidade adequada com o ilícito contratual que está na sua origem. Há que distinguir dois planos: o plano das consequências do próprio ilícito; e o plano das incidências do litígio que se gera, por iniciativa do lesado, para obter a reparação dessas

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

consequências danosas. O nexo de causalidade juridicamente relevante (enquanto pressuposto da obrigação de indemnizar, nos termos do artigo 563.º do Código Civil) opera no primeiro plano, mas não no segundo”.

Desta forma, as despesas ligadas ao litígio e à atividade extraprocessual respetiva de iniciativa da demandante com vista à resolução do litígio não podem ser consideradas em relação de causalidade adequada com o ilícito contratual posto que se trata de montantes resultantes da própria vontade da demandante na realização das mesmas. Estariam certamente ao dispor da demandante outros meios para a efetivação do seu direito tais como, por exemplo, o recurso imediato à mediação e arbitragem. Não obstante, reitera-se, tais despesas foram realizadas por iniciativa daquela parte e não derivam diretamente do ilícito contratual.

Face ao exposto resta-nos concluir pela improcedência desta parte do pedido.

Quanto à condenação em juros:

No que respeita ao pedido relativo ao pagamento de juros de mora desde a citação até ao efetivo e integral pagamento, importa aqui realçar o consignado no art.º 805, n.º 3 do Código Civil, onde se estipula que: “Se o crédito for ilíquido, não há mora enquanto se não tornar líquido, salvo se a falta de liquidez for imputável ao devedor; tratando-se, porém, de responsabilidade por facto ilícito ou pelo risco, o devedor constitui-se em mora desde a citação, a menos que já haja então mora, nos termos da primeira parte deste número.”.

Ora, tratando-se de indemnização por danos não patrimoniais, a qual só se torna líquida com a sua fixação equitativa e atualizada pelo tribunal, e verificando-se que esta decorre de incumprimento contratual, e não de responsabilidade por facto ilícito ou pelo risco, os juros moratórios civis apenas são devidos após a data da sentença, pelo que aqui procede o pedido da demandante, ainda que parcialmente quanto ao momento da sua constituição.

Por fim quanto ao pedido de condenação da demanda à entrega de uma garantia, por escrito ou em qualquer suporte duradouro, no sentido de assegurar o gozo dos direitos previstos no art.º 18.º Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 outubro, verificou-se da factualidade dada como provado que o documento denominado “Declaração de Fecho” que se encontra em poder da demandante, já menciona o direito à extensão de garantia adicional, pelo período legalmente estipulado, razão pela qual não poderá esta parte do pedido proceder, por inutilidade.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

*

5. Dispositivo

Nestes termos, julgo a ação parcialmente procedente pelo que se condenada a demandada ao pagamento à demandante do montante de 150 euros, atualizados à presente data, a título de indemnização por danos não patrimoniais, acrescidos de juros devidos desde a data da presente decisão até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Porto, 21 de maio de 2026

O Juiz-Árbitro,

(Armando Jorge Ferreira de Sousa)

SUMÁRIO:

- I – No âmbito de um contrato de prestação de serviços de reparação de equipamento informático, impende sobre o prestador um dever específico de informação clara e adequada, designadamente quanto à eventual necessidade de formatação do equipamento e consequente perda de dados.
- II – A realização de intervenções técnicas não autorizadas pelo consumidor, bem como a formatação do equipamento sem consentimento expresse, constitui violação dos deveres contratuais e do princípio da boa-fé, integrando incumprimento contratual ilícito.
- III – A mera inclusão, em condições gerais, de cláusulas genéricas relativas ao risco de perda de dados não exonera o prestador do dever de informação concreta e prévia, especialmente quando estão em causa operações não autorizadas.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

- IV – Verificados os pressupostos da responsabilidade civil contratual (facto ilícito, culpa presumida, dano e nexo de causalidade), o prestador responde pelos danos causados ao consumidor, nos termos dos arts. 798.º e 799.º do Código Civil e art. 12.º da Lei de Defesa do Consumidor.
- V – A perda de ficheiros pessoais (fotografias e vídeos), com impacto emocional relevante, constitui dano não patrimonial indemnizável, desde que mereça tutela jurídica, nos termos do art. 496.º do Código Civil.
- VI – Não são indemnizáveis os alegados danos patrimoniais quando não resultem provados nem quantificados, nem se verifique nexo de causalidade adequado com o incumprimento.
- VII – Os juros de mora relativos a indemnização por danos não patrimoniais, em responsabilidade contratual, apenas são devidos a partir da data da sentença que os fixa.
- VIII – Não há lugar à condenação na entrega de garantia adicional quando tal direito já se encontra assegurado por documento entregue ao consumidor, por inutilidade do pedido.